



# 業務概覽

## 業務概覽

下表列示2007年、2008年及2009年主要經營數據：

	單位	2007	2008	2009	2009年 較2008年 的變化率
固定電話用戶數	百萬戶	220.64	208.35	<b>188.56</b>	(9.5%)
本地語音通話總次數	百萬次	407,445	372,477	<b>320,585</b>	(13.9%)
固定電話來顯用戶數	百萬戶	146.88	146.74	<b>128.45</b>	(12.5%)
固定彩鈴用戶數	百萬戶	63.21	79.25	<b>74.07</b>	(6.5%)
有線寬帶用戶數	百萬戶	35.74	44.27	<b>53.46</b>	20.8%
移動用戶數	百萬戶	—	27.91	<b>56.09</b>	101.0%
移動通話時長	百萬分鐘	—	26,375	<b>155,410</b>	489.2%
移動短信條數	百萬條	—	2,028	<b>15,136</b>	646.4%
移動彩鈴用戶數	百萬戶	—	8.64	<b>32.63</b>	277.7%
我的e家套餐數	百萬套	10.61	23.93	<b>36.36</b>	51.9%
商務領航客戶數	百萬戶	—	2.53	<b>4.36</b>	72.3%

註：由於本公司自2008年第四季度開始經營移動業務，因此，2008年移動業務相關數據只包含2008年第四季度。

2009年，面對國際金融危機及日趨激烈的市場競爭，公司抓住機遇、利用綜合優勢，加強了固網、移動與互聯網業務的融合，重點打造了「天翼」品牌，移動用戶規模得到快速擴大。同時，我們加大力度發展轉型業務，保持了固網業務平穩發展，成功實現了全業務經營的良好開局。



董事長王曉初先生和執行副總裁楊小偉先生  
共同主持天翼3G服務啟動儀式



總裁尚冰先生主持天翼189新號段啟用儀式



## 業務概覽 (續)

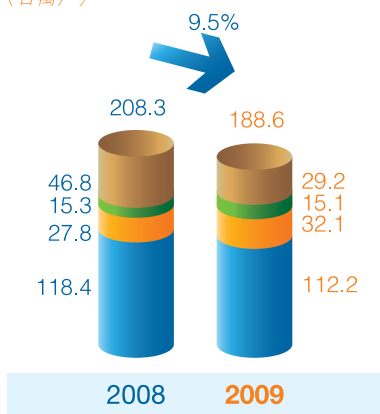
### 主要業務表現

2009年，公司實現業務收入人民幣2,093.70億元，扣除初裝費後，全年業務收入為人民幣2,082.19億元，年增長率為12.9%。公司整體業務結構得到優化，戰略轉型取得新的進展。

移動業務實現快速發展。2009年公司充分利用已有的客戶資源、網絡資源和營銷能力，積極拓展移動用戶規模，移動用戶達到5,609萬戶，較年初增長101.0%，成功實現翻番，移動服務收入達到人民幣300.03億元，MOU和ARPU保持基本穩定。

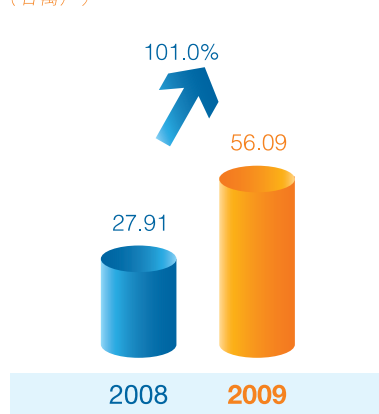
固網業務發展總體相對平穩。公司堅定不移地加大寬帶業務的品牌影響力和發展力度，2009年有線寬帶用戶淨增919萬戶，達到5,346萬戶，有線寬帶接入收入實現人民幣470.61億元，收入增長17.1%。2009年固網增值及綜合信息服務業務增長顯著，固網非語音業務實現收入人民幣941.67億元，同比增長14.7%，在不含初裝費的固網業務收入中佔比達到54.6%。2009年固網語音業務實現收入人民幣784.32億元，佔不含初裝費經營收入的比例為37.7%，公司固網業務的經營風險逐步得到釋放。

固定電話用戶數  
(百萬戶)

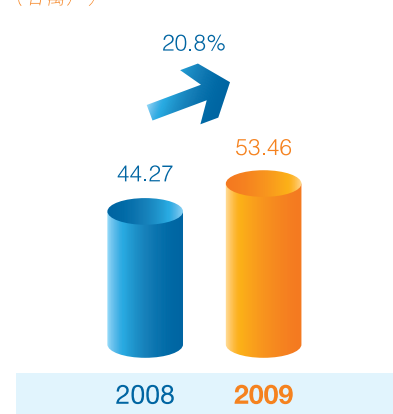


- 無線市話
- 公用電話
- 政企客戶
- 住宅用戶

移動用戶數  
(百萬戶)



有線寬帶用戶數  
(百萬戶)



## 業務概覽 (續)

### 業務經營策略

2009年公司抓住有利時機，持續提升融合經營、品牌建設、新產品開發、渠道優化、產業鏈輻射等方面的能力，重點實施了五大經營策略：



天翼 — 多樣化娛樂內容及多樣化信息應用服務

第一，堅持融合經營，差異化競爭優勢逐步顯現。進一步推進語音業務與寬帶、增值、綜合信息應用等業務的深度融合，在滿足客戶多樣化需求的同時，針對不同客戶需求，通過寬帶提速、品牌營銷、互聯網應用等手段擴大銷售，增加了客戶黏性，有效促進了客戶和收入的增長。截至2009年底，公司移動業務融合用戶佔比達到50.0%，較2008年底提升15個百分點；「我的e家」套餐數在住宅電話用戶數中的佔比達到32.4%，較2008年底提升12個百分點；「商務領航」中小企業滲透率達到43.0%，較2008年底提升22個百分點。



## 業務概覽 (續)



商務領航 — 全方位政企客戶通信信息服務

第二，強化品牌建設，重點打造「天翼」品牌。2009年，我們加大了「3G互聯網手機」的宣傳力度，有效提升了「天翼」品牌的市場影響力。2009年第三方獨立市場調查結果顯示，在用戶感覺最熟悉的3G品牌中，天翼位居第一，領先競爭品牌10個百分點以上，樹立了「天翼」在3G市場的品牌領先地位。同時，公司繼續強化「商務領航」和「我的e家」品牌建設，填充移動元素豐富品牌內涵，有效推動品牌客戶規模的擴大，截至2009年底，兩客戶群規模分別達到436萬戶和3,636萬套，樹立了公司全業務運營商的嶄新形象。

第三，不斷提升產品功能感知，增強公司核心競爭力。2009年，公司為獲取移動產品領先優勢，創新產品開發機制，增設了總部產品開發中心和八大產品基地，通過對重點產品的統籌協調和集約開發，提升了全網統籌效率。我們還加大了以移動互聯網應用為核心的公共信息類產品的開發，先後推出了愛音樂、無線寬帶、189郵箱、天翼Live、移動全球眼、天翼視訊、天翼對講等產品，以差異化贏得市場。公司加強了ICT公司與政企客戶渠道的協同力度，強化對重點行業應用產品的服務支撐，推出數字城管、工商E通等融合差異化行業應用，有效拓展了政企中高端客戶。同時，我們更加注重信息內容的對外合作，加大與稀缺信息內容提供商、核心行業應用集成商的合作力度，借助合作夥伴在特色業務、核心功能和用戶群等方面的優勢，不斷提升客戶感知和滿意度，逐步形成中國電信差異化和長效的全業務運營競爭力。



我的e家 — 綜合家庭通信信息服務

## 業務概覽(續)

第四，加強渠道資源共享，全面提升渠道服務能力。全力推動社會渠道的建設，2009年底社會渠道網點較年初增長近4倍，積極與家電大賣場及手機專賣店等商家合作發展移動用戶，社會渠道發展新用戶的佔比逐月提升，截至2009年底已接近50%。我們還完善了電子渠道基礎服務，增強了自助服務能力，便於用戶通過手機、網絡辦理業務。此外，公司還擴大了首席客戶經理服務團隊和客戶服務規模，提升了重點業務的受理能力，有效落實了差異化服務。

第五，移動業務規模發展，有效激活產業鏈。2009年公司努力促進終端購銷社會化，推進終端渠道社會化，加快進入各類主流社會零售渠道，積極探索電子渠道和網上銷售，拉動了終端銷售量的增長。2009年CDMA終端總銷量超過3,000萬台，較2008年增長3倍多。我們秉承合作共贏理念，加大對外合作力度，擴大了終端社會化採購比例，不斷推動CDMA旗艦手機和千元3G手機的新品上市，帶動以移動互聯網為重點的信息服務產業鏈的發展。



執行副總裁楊小偉先生於CDMA終端產業鏈年會發表演講



天翼手機款式日益豐富





## 業務概覽(續)

### 網絡及運營支撐

2009年我們以全業務經營為契機，加快推進寬帶提速、業務平台整合、綜合信息服務和行業應用發展，母公司用最短時間對移動網絡進行了升級改造，建成了國內覆蓋最廣、商用化最早的3G網絡，初步形成了統一融合的全業務網絡體系架構。

2009年公司資本支出為人民幣380.42億元，較2008年下降21.4%；資本支出佔不含初裝費收入比為18.3%，較2008年下降7.9個百分點。本著優化資源配置、支撐發展重點的原則，我們進一步提高了寬帶、增值業務平台整合及綜合信息服務的投資力度，對寬帶、增值及綜合信息服務全年的投資佔比分別約為54.1%和17.8%，分別較2008年提升8.7個百分點和1.3個百分點。2009年公司寬帶網絡能力和質量得到全面提升，新建寬帶端口1,500萬個，南方城市地區(含縣城)2M以上線路比例超過98.0%，4M以上比例達到94.0%，較2008年提升15個百分點。業務平台整合與功能完善效果顯著，管理類、能力類和應用類平台架構進一步明確，統一認證體系架構初步形成，順利完成了短信中心、彩信中心、WAP門戶等200多個省級能力平台的優化與升級，提高了綜合業務快速部署的能力。公司還加快了WLAN熱點建設，新增Wi-Fi熱點近7萬個，總量達到近10萬個，創新性地構建了公司差異化的競爭優勢。為有效支撐3G業務及全業務融合經營，我們開創了IT支撐全網融合業務的模式，計費系統實時出賬能力以及CRM管理能力得到全面提升，業務開通時長和障礙修復時長均縮短近40%，IT支撐能力顯著增強，全面提升了客戶感知。

## 業務概覽(續)

### 2010年經營重點

2010年公司將繼續貫徹「差異化融合創新，有效益規模發展」的經營策略，不斷優化業務結構，逐步提升移動、寬帶接入、增值和綜合信息服務等三大類業務的收入佔比。在加速發展移動業務的基礎上，我們將加快3G核心產品和中檔手機的規模上市，支撐3G業務的發展；加快行業應用的集約規模推廣，提供商品化、標準化、系列化的應用產品組件，不斷提升客戶價值；全力推動寬帶提速，增加互聯網應用，開展有線、無線寬帶業務一體化運營。我們還將繼續堅持合作共贏策略，採取靈活的合作方式，推動以移動互聯網為重點的信息服務產業鏈發展，豐富增值業務和綜合信息服務的內涵。通過融合經營、品牌套餐覆蓋以及服務提升等措施，逐步降低固網語音業務流失風險，實現全業務協調發展。同時，我們也將繼續加強網絡優化和運行維護工作，進一步健全服務體系，提升服務能力，強化前後端協同，努力打造差異化、可感知的服務競爭優勢。



多樣的融合業務 — 校園融合套餐



豐富的人氣服務 — 天翼愛音樂







引領變革 ▶





成功推出和快速拓展移動服務市場

移動用戶：

5,600 萬 (↑100%)

覆蓋最深最廣的全國性 3G 移動網絡：

342 個城市，>2,000 縣，  
60% 鄉鎮

CDMA 手機市場供應：

600 款 (↑500%)



卓越拓展